### 修理について

- ・ 有償修理で、「お客様で申告の症状が再現しない」、または「お客様ので要望により修理を行わず、返却をする」 場合は以下の費用が発生いたします。あらかじめご了承ください。
  - 費用:作業工賃+送料+梱包箱代(ご購入時の梱包箱・梱包材をお持ちでない場合)
- お客様ご申告の障害現象が再現しない場合は修理を行わず、当社規定の動作チェックを実施して 返送させていただきます。
- 以下の場合は全て有償となります。
- 1. 保証書のご提示がない場合。
- 2. 保証書にお買い上げ年月日、保証期間、型名または品名、および製造番号または保証番号、 販売店名の記入のない場合、または字句を書き換えられた場合。
- 3. お客様の取り扱いが適正でないために生じた故障。
- 4. お客様の分解、改造などによる故障。
- 5. 地震、落雷などの天災、人災(停電など)による故障。
- 6. 当社指定以外の機器、消耗品に起因する故障。
- 7. 消耗部品(バッテリパック等)の交換。
- ※ 保証期間内でも保証規定に基づき有償と判断された場合は、お見積りのご連絡をさせて いただくことがあります。
- ・お客様のご要望により、当社にてハードディスクドライブの内容を工場出荷時に戻す場合、 保証期間中でも有償となります(修理作業時に必要な場合を除く)。
- ・液晶ディスプレイのドット欠け[黒点(光らない点)や輝点(点灯したままの点)]については、 故障ではございませんので、修理の対象とはなりません。
- ・コンピュータウィルス等により生じた不具合の修正はできません。
- ・記憶装置内のデータの保証、復旧はできませんので、事前に必ずバックアップをしてください。 ハードディスクドライブの修理や初期化の際には、記憶装置内のデータが消去されます。 (工場出荷時の状態になります)あらかじめご了承ください。
- ・部品単品の送付(交換)はおこなっておりません。
- ・修理で交換した故障部品は、返却できません。
- ・修理期間中の代替機の貸し出し等はおこなっておりません。

### その他修理について

- ・保証書裏面に記載されてある事項をよくお読みください。
- ・修理サービスの適用は、日本国内のみです。
- ・記載内容は予告なく改正、変更する場合もございますので、予めご了承ください。

### 修理状況のご案内

お預かりしている製品の修理状況が簡単に確認 できます。iモード、EZweb、ボーダフォンライブ!の 携帯端末でご利用できます。(一部の端末を除く)

SOTEC eService モバイル

http://sotec.eservice.co.jp/i/にアクセス!!



調整 QRコードからもアクセスできます。 画際を見

## SOTEC ケア・シート

# CARE SHEET

### ご購入1ヶ月以内に「故障かな」と思ったら・・・

ご購入後1ヶ月以内にハードウェアの不具合、付属品の不足などございましたら、 次の窓口にお問い合わせください。早急に対応をさせていただきます。



9:30~18:00 (月~日) ※ 祝日、当社指定休業日を除く

または **045-330-1111** 

- ※ナビダイヤルは携帯電話からもご利用できます。(PHSからはご利用できません) ※ナビダイヤルは通話料のみでご利用できます。
- ※横浜近郊(隣接・20kmまで)、PHS、IP電話からは、045-330-1111をご利用ください。

### 1ヶ月以内対応の流れ

ナビダイヤル「0570-001134」または 「045-330-1111」に電話をします。

電話回線の確認をおこないます。

▶ 音声ガイダンスにしたがい \*(こめ)と 1 をプッシュします。

#### 確認OK

▶音声ガイダンスにしたがい 3 をプッシュします。

1ヶ月超の対応は、次のページを参照してください。

### 確認NG

ダイヤル回線の場合、電話機をプッシュ回線に 切り替えてください。

変更できない場合はそのままお待ちください。

ソーテックカスタマセンタのオペレータに、 電話が繋がります。

付属の保証書をお手元にご用意ください。 オペレータから、以下の情報をお伺いします。

- ·機種名
- ·製品シリアルNo.
- ・ご購入日およびご購入店名

診断の結果、緊急修理、欠品付属品送付等を 含む対応をさせていただきます。

### 株式会社 ソーテック

### ご購入1ヶ月超のお問合せ先

### ソーテックカスタマセンタ

ソーテックカスタマセンタでは、製品をご購入いただいたお客様からの技術的なご質問や、 修理に関するお問い合わせを受け付けております。



### 057/0=001164

# tct 045=660=111111

- 無償サポート期間(製品ご購入日より1年以内)のお客様 9:30~18:00(月~日) ※祝日、当社指定休業日を除く
- 有償サポート期間(製品ご購入日より1年超)のお客様 9:30~18:00(月~日、祝日)※当社指定休業日を除く ご利用料金:お問い合わせ1件 2,500円(本体価格2,381円)

※ナビダイヤルは携帯電話からも ご利用できます。(PHSからはご利用できません)

※ナビダイヤルは通話料のみで ご利用できます。



### 1ヶ月超対応の流れ

ナビダイヤル「0570-001134」または 「045-330-1111」に電話をします。 電話回線の確認をおこないます。 ▶音声ガイダンスにしたがい ③ (こめ)と¶をプッシュします。

#### 確認NG

ダイヤル回線の場合、電話機を トーンに切り替えてください。 変更できない場合、 そのままお待ちください。

#### 確認OK

▶製品をご購入後1年を越えている お客様は **1**をプッシュします。

▶製品をご購入後1年以内のお客様 は20をプッシュします。

2 無償サポート

#### ■ 有償サポート

製品ご購入後、1年を超えているお客様へ、 有料にてサポートを承ります。

- ▶修理をご希望のお客様は 1 をブッシュします。
- ▶ 有料サポートをお申し込みのお客様は 2 を プッシュします。

オペレータに電話が繋がります。

### カスタマ登録の流れ

カスタマ登録をおこなうと、弊社製品の最新情報やトラブル発生時のサポートなど、様々な情報、サービスを提供しています。次の流れにそってお早めにご登録ください。

製品をご購入いただいたお店

ソーテックダイレクト (弊社WEBサイト・電話窓口・各ダイレクトショップ) ご購入時にカスタマ登録を おこなっております。 お客様による登録は不要です。

電器店、パソコンショップ等 販売店様

登録方法を お選びください カスタマ登録ハガキによる 申し込み

簡単手間なし WEB登録 カスタマ登録ハガキの、点線を切りとり必要事項を明記の上、 50円切手を貼って投函してください。



**SOTEC** WEBサイト(http://sotec.co.jp/members/)にアクセスして、画面の指示にしたがって、登録フォームに必要事項を入力してください。

### 修理について

本製品を修理依頼される前にお読みください。修理サービスの流れ、修理中のサービスなどが記載しています。

### ▼ 修理をお申し込みになる前に

修理をお申し込みになる前に、ユーザーズガイドやヘルプ、ソーテックWEBサイトを参照して、問題を解決する方法が記述されていないかご確認ください。

ハードディスクの内容をご購入時の状態に戻したり、機器の増設を元に戻すと、問題が解決する場合もあります。修理をお申し込みになる前に、一度お試しください。

※ なおリカバリを実施するとお客様で自身で作成されたデータ、インストールされたソフトウェアは消えてしまいます。 あらかじめバックアップを実施することをお勧めします。

### ▼ 保証書の準備

修理をお申し込みの際には保証書が必要になります。カスタマ登録ハガキから保証書部分を切り離し、必要事項をご記入の上、大切に保管してください。

### ▼ 修理のお申し込み

修理は、電話(引き取り)で受け付けています。

### ■ 電話(引き取り)でお申し込みをご希望のお客様

ソーテックカスタマセンタまでお問い合わせください。

- 1. コールアンドピックアップサービスの受付をおこないます。
  - ※ 有償修理の場合は、一部機種を除き、製品をお預かりする前に修理金額を提示する「先見積り」をおこなっています。
- 2. 所定の運送業者がお客様の指定された日時・場所へ、引き取りにお伺いします。

ご購入時の梱包箱で、PC本体、保証書のみを梱包してください。

ご購入時の梱包箱・梱包材をお持ちでない場合は、所定の運送業者が梱包します。

(別途、箱代がかかります)お客様はPC本体、保証書を玄関口までご用意ください。

- 3. リペアセンタに修理品が到着し、受付順に修理を実施します。
  - ※ 有償修理の場合はお見積りを作成し、お客様に郵送または、FAXにてご連絡します。 見積書記載の支払い順序を経てお支払いの確認後、修理を開始いたします。
- 4. 修理完了後、修理報告書を同梱し、お客様の元にお届けします。

### 引き取りについて

- ・ 製品輸送中の破損・故障等を防ぐために、ご購入時の梱包箱、または当社で用意したPC用の梱包箱(有料) 以外でのお引き取りは原則としてお受けしておりません。
- ・ キーボード、マウス等の付属品は梱包しないでください。
- · PC本体、保証書のみ梱包してください
- ・ ご購入時の梱包箱を使用する場合は、梱包材の向き(上下左右が発泡スチロールに表記されています)に ご注意ください。
- ・ お引き取り訪問時間帯は、9~12時まで・12~15時まで・15~18時まで・18~21時までから、 お選びいただけます。ただし、一部地域によっては、時間の指定ができない地域があります。